

**ÕPPETEENUSED MITTEFORMAALSES HARIDUSES JA  
KOOLITUSES**  
**Põhinõuded teenusepakkujatele**

**Learning services for non-formal education and training**  
**Basic requirements for service providers**  
**(ISO 29990:2010)**

## EESTI STANDARDI EESSÕNA

See Eesti standard on

- rahvusvahelise standardi ISO 29990:2010 ingliskeelse teksti sisu poolest identne tõlge eesti keelde. Tõlgenduserimeelsuste korral tuleb lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest;
- jõustunud Eesti standardina sellekohase teate avaldamisega EVS Teataja 2013. aasta augustikuu numbris.

Standardi on tõlkinud Tiia Tammaru, standardi on heaks kiitnud tehniline komitee EVS/TK 33 „Juhtimissüsteemid“.

Standardi tõlke koostamise ettepaneku on esitanud EVS/TK 33, standardi tõlkimist on korraldanud Eesti Standardikeskus ning rahastanud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

See standard on rahvusvahelise standardi ISO 29990:2010 eestikeelne [et] versioon. Teksti tõlke on avaldanud Eesti Standardikeskus ja sellel on sama staatus ametlike keelte versioonidega.

This standard is the Estonian [et] version of the International Standard ISO 29990:2010. It has been translated by the Estonian Centre for Standardisation. It has the same status as the official versions.

Tagasisidet standardi sisu kohta on võimalik edastada, kasutades EVS-i veebilehel asuvat tagasiside vormi või saates e-kirja meiliaadressile [standardiosakond@evs.ee](mailto:standardiosakond@evs.ee).

ICS 03.180 Haridus

Võtmesõnad: kvaliteedijuhtimissüsteem, kvaliteet, mitteformaalne õpe, nõuded, õppeteenus

Hinnagrupp J

### Standardite reprodutseerimise ja levitamise õigus kuulub Eesti Standardikeskusele

Andmete paljundamine, taastekitamine, kopeerimine, salvestamine elektroonsesse süsteemi või edastamine ükskõik millises vormis või millisel teel ilma Eesti Standardikeskuse kirjaliku loata on keelatud.

Kui Teil on küsimusi standardite autorikaitse kohta, võtke palun ühendust Eesti Standardikeskusega: Aru 10, 10317 Tallinn, Eesti; [www.evs.ee](http://www.evs.ee); telefon 605 5050; e-post [info@evs.ee](mailto:info@evs.ee)

## SISUKORD

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| EESSÕNA .....                                                              | IV |
| SISSEJUHATUS.....                                                          | V  |
| 1 KÄSITLUSALA .....                                                        | 1  |
| 2 TERMINID JA MÄÄRATLUSED .....                                            | 1  |
| 3 ÕPPETEENUSED .....                                                       | 3  |
| 3.1 Õpivajaduste väljaselgitamine.....                                     | 3  |
| 3.2 Õppeteenuste kavandamine .....                                         | 3  |
| 3.3 Õppeteenuste pakkumine .....                                           | 4  |
| 3.4 Õppeteenuste osutamise seire.....                                      | 5  |
| 3.5 Õppeteenuse pakkujate teostatud hindamine.....                         | 5  |
| 4 ÕPPETEENUSE PAKKUJA JUHTIMINE.....                                       | 6  |
| 4.1 Üldnõuded juhtimisele .....                                            | 6  |
| 4.2 Strateegia ja organisatsiooni juhtimine .....                          | 6  |
| 4.3 Juhtkonnapoolne ülevaatus.....                                         | 6  |
| 4.4 Ennetavad tegevused ja korrigeerivad tegevused .....                   | 6  |
| 4.5 Finantsjuhtimine ja riskijuhtimine.....                                | 6  |
| 4.6 Inimressursside juhtimine.....                                         | 6  |
| 4.7 Kommunikatsioonijuhtimine (sise-/välis-) .....                         | 7  |
| 4.8 Ressursside paigutus .....                                             | 7  |
| 4.9 Siseauditid .....                                                      | 7  |
| 4.10 Huvipoolte tagasiside .....                                           | 8  |
| Lisa A (teatmelisa) Äriplaani sisu .....                                   | 9  |
| Lisa B (teatmelisa) Informatsioon juhtkonnapoolsete ülevaatuste jaoks..... | 10 |
| Lisa C (teatmelisa) Ennetavad tegevused ja korrigeerivad tegevused .....   | 11 |
| Lisa D (teatmelisa) Õppeteenuse pakkuja tuumkompetentside näited .....     | 12 |
| Lisa E (teatmelisa) ISO 29990:2010 ja ISO 9001:2008 vaheline vastavus..... | 13 |
| Kirjandus.....                                                             | 16 |

## EESSÕNA

ISO (*International Organization for Standardization*) on ülemaailmne rahvuslike standardimisorganisatsioonide (ISO rahvuslike liikmesorganisatsioonide) föderatsioon. Tavaliselt tegelevad rahvusvahelise standardi koostamisega ISO tehnilised komiteed. Kõigil rahvuslikel liikmesorganisatsioonidel, kes on mingi tehnilise komitee pädevusse kuuluvast valdkonnast huvitatud, on õigus selle komitee tegevusest osa võtta. Selles töös osalevad käsikäes ISO-ga ka rahvusvahelised, riiklikud ja valitsusvälised organisatsioonid. Kõigis elektrotehnika standardimist puudutavates küsimustes teeb ISO tihedat koostööd Rahvusvahelise Elektrotehnikakomisjoniga (IEC).

Rahvusvahelised standardid kavandatakse ISO/IEC direktiivide 2. osas esitatud reeglite kohaselt.

Tehniliste komiteede põhiülesanne on rahvusvaheliste standardite koostamine. Tehnilistes komiteedes vastuvõetud rahvusvahelised standardikavandid saadetakse hääletamiseks rahvuslikele liikmesorganisatsioonidele. Avaldamine rahvusvahelise standardina nõuab, et hääletusel osalenud rahvuslikest liikmesorganisatsioonidest kiidaks selle heaks vähemalt 75 %.

Tuleb pöörata tähelepanu võimalusele, et standardi mõni osa võib olla patendiõiguse subjekt. ISO-t ei saa pidada vastutavaks sellis(t)e patendiõigus(t)e väljaselgitamise eest.

ISO 29990 koostas tehniline komitee ISO/TC 232 „Õppeteenused mitteformaalses hariduses ja koolituses“.

## SISSEJUHATUS

Selle rahvusvahelise standardi eesmärk on anda õppeteenuse pakkujatele (ÕTP) ja nende klientidele kvaliteetse professionaalse tegevuse ja toimimise üldine kvaliteedimudel mitteformaalse hariduse, koolituse ja arendustegevuse kavandamisel, arendamisel ja osutamisel. Rahvusvaheline standard kasutab „koolituse“ asemel pigem terminit „õppeteenus“, julgustamaks õppijale ja protsessi tulemustele keskendumist ning rõhutamaks õppeteenuste osutamise võimaluste koguulatust.

Standard keskendub ÕTP kompetentsusele. See on mõeldud orgnisatsioonide ja üksikisikute abistamiseks sellise ÕTP valimisel, kes vastab organisatsiooni vajadustele ja ootustele kompetentsuse ja võimekuse arendamisel, ning standardit võib kasutada ÕTP-de sertifitseerimisel.

Rahvusvahelisel standardil on mõningane sarnasus paljude ISO välja antud juhtimissüsteemide standarditega, eelkõige standardiga ISO 9001. Näiteks on lisa E esitatud selle rahvusvahelise standardi ja ISO 9001:2008 sisu võrdlus.



# 1 KÄSITLUSALA

See rahvusvaheline standard määratleb põhinõuded õppeteenuste pakkujatele mitteformaalses hariduses ja koolituses.

**MÄRKUS 1** Kui õppeteenuse pakkuja on lisaks õppeteenustele muid tooteid (kaupu ja teenuseid) pakkuva organisatsiooni osa, rakendub see standard ainult õppeteenuseid osutavale üksusele.

**MÄRKUS 2** Mitteformaalse hariduse ja koolituse näited võivad hõlmata kutsealast koolitust, elukestvat õpet ja ettevõttesisest koolitust (kas sisseostetud või sisekoolitust).

## 2 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Standardi rakendamisel kasutatakse alljärgnevalt esitatud termineid ja määratlusi.

### 2.1

**koostööpartner** (*associate*)

⟨õppeteenused⟩ entiteet või isik, keda õppeteenuse pakkuja ei ole värvanud, kuid kes töötab tema nime all õppeteenuse pakkumisel

**MÄRKUS** Koostööpartner ei kuulu õppeteenuse pakkuja personali hulka.

**NÄIDE** Organisatsioonid või sõltumatud alltöövõtjad, näiteks juhendajad, juhendmaterjalide kavandajad, hindajad, projektijuhid või karjäärinõustajad.

### 2.2

**tunnustus** (*award*)

⟨õppeteenused⟩ nimetus, mille õppeteenuse osutaja õppijale annab, et näidata soorituse või teadmiste taset või õppeprogrammi läbimist

### 2.3

**äriplaan** (*business plan*)

tegevusplaan, mis on loodud ärieesmärkide saavutamiseks

### 2.4

**kompetentsus** (*competency*)

⟨õppeteenused⟩ teadmine, mõistmine, oskus või hoiak, mis on jälgitav või mõõdetav või nii jälgitav kui mõõdetav, mida rakendatakse oskuslikult konkreetses töösituatsioonis ja professionaalses arengus või isiklikus arengus või nii professionaalses kui isiklikus arengus

### 2.5

**pidev professionaalne areng** (*continuous professional development*)

kavatsedud erialase teadmise või erialase kompetentsuse suurendamine

### 2.6

**õppekava** (*curriculum*)

⟨õppeteenused⟩ õppeteenuse pakkuja koostatud õpinguplaan, mis kirjeldab õppeteenusega seotud eesmärke, sisu, õpiväljundeid, õpetamis- ja õppemeetodeid, hindamisprotsesse jne

### 2.7

**õppimise hindamine** (*evaluation of learning*)

normatiivne lähenemine õppeprotsessi analüüsile või õpiväljundite mõõtmine õpieesmärkide suhtes

### 2.8

**hõlbustaja** (*facilitator*)

⟨õppeteenused⟩ isik, kes töötab õppijatega neid õppimisel abistades

**MÄRKUS** Hõlbustajat nimetatakse sageli ka õpetajaks, koolitajaks, treeneriks, tuutoriks või mentoriks.